

ABSTRAKSI

Zulkarnaen Nur Rachmad nomor mahasiswa 141040187, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian “Pengaruh Citra dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey pada PT. Bank Jateng Cabang Klaten)”, Pembimbing Wisnalmawati, DRA.MM dan Djono Nurhadi, DRS.MM.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah apakah citra dan kepuasan pelanggan secara serempak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Bank Jateng Cabang Klaten, dan apakah citra dan kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Bank Jateng Cabang Klaten.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara citra dan kepuasan pelanggan secara serempak terhadap loyalitas pelanggan Bank Jateng Cabang Klaten dan mengetahui dan menganalisis pengaruh citra dan kepuasan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Bank Jateng Cabang Klaten.

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah dari Bank Jateng Cabang Klaten, sedangkan sampelnya adalah sebagian dari nasabah yang menabung di Bank Jateng Cabang Klaten. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan *Non-Probability Sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada pengaruh secara serempak antara citra dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Bank Jateng dan ada pengaruh secara parsial antara citra dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Bank Jateng. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil analisis regresi linier berganda yang diperoleh persamaan variabel citra dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebagai berikut : $Y = 1,006 + 0,428X_1 + 0,312X_2$.

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah Bank Jateng Cabang Klaten harus memperhatikan citra maupun kepuasan pelanggan dan secara terus-menerus mempengaruhi pola pelanggan tersebut dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang mengkomunikasikan citra dan kualitas bank agar menimbulkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.